

# 2008년도 언론중재위원회 이용만족도 조사

언론중재위원회는 언론중재위원회 및 언론중재제도의 효율적 운영과 개선 방안을 모색하고 자 나이스 R&C(주)에 의뢰해 최근 1년간 언론중재위원회를 이용했던 신청인, 피신청인, 상담이용자, 교육수강자 등을 대상으로 이용만족도 조사를 실시하였다.

다음에서는 ‘조사개요’, ‘조사 결과 요약’ 등을 게재한다. .... 편집자 주

## I. 조사개요

### 1. 조사목적

- 언론 조정·중재 제도 및 상담·교육서비스의 만족도 평가
- 위원회 주요 업무의 개선사항 진단
- 위원회 업무추진방향 및 정책설정을 위한 기본자료 수집
- 2007년도 이용만족도 조사 이후 위원회 업무에 대한 포트폴리오 분석 결과를 축적함으로써 업무 개선방향 설정

### 2. 조사설계

- 조사대상
  - 조정·중재 신청인 : 524명 (2007. 10~2008. 8)
  - 조정·중재 피신청인(언론인) : 385명 (2007. 10~2008. 8)
  - 상담이용자 : 818명 (2008. 1~2008. 8)

- 교육수강자 : 459명 (2008. 1~2008. 8)

#### □ 조사응답자

- 조정·중재 신청인 : 206명 (회신률 39.3%)
- 조정·중재 피신청인(언론인) : 103명 (회신률 26.8%)
- 상담이용자 : 389명 (응답률 47.6%)
- 교육수강자 : 459명 (일반인 291명, 언론인 168명)

#### □ 조사방법

- 신청인/피신청인 : 구조화된 설문지를 이용한 우편조사
- 상담이용자 : 구조화된 설문지를 이용한 전화조사
- 교육수강자 : 구조화된 설문지를 이용한 현장조사

#### □ 조사기간

- 2008년 10월 15일~11월 14일

#### □ 주관 및 수행기관

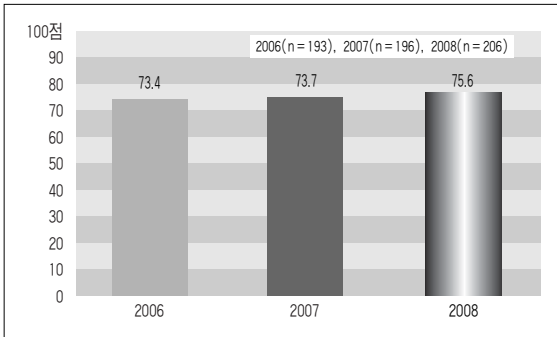
- 언론중재위원회 / 나이스 R&C(주)

## II. 조사결과 요약

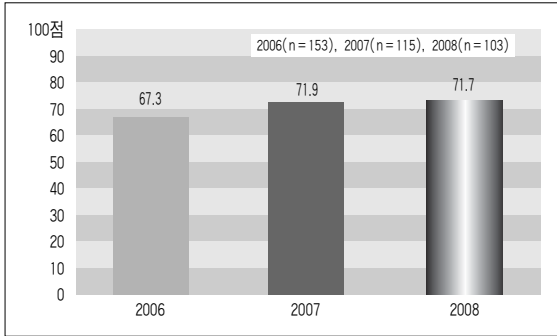
### 1. 조정(중재) 종합만족도 및 차원별 중요도·만족도

#### 1) 조정(중재) 종합만족도

〈신청인〉 조정(중재) 종합만족도



〈피신청인〉 조정(중재) 종합만족도



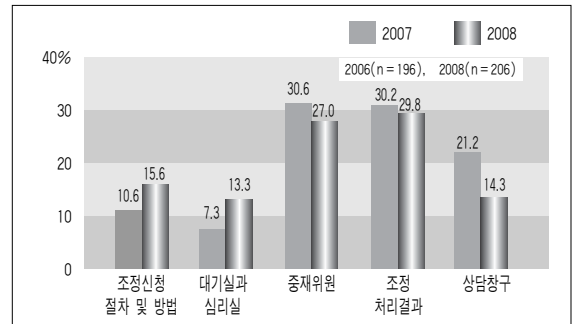
언론중재위원회 조정·중재 이용자의 종합만족도를 산출하기 위해 문항을 각각의 차원(신청인 5개 차원, 피신청인 3개 차원)으로 나누었다. 그리고 각 차원별 평가점수(5점 척도 5점 만점)에서 각각의 차원과 체감만족도(전반적 만족도)의 상관관계<sup>2</sup> 값을 이용하여 산출된 중요도에 가중치를 부여하여 종합만족도를 산출한 결과, 신청인 206명의 종합만족도는 75.6점, 피신청인 103명의 종합만족도는 71.7점으로 조사되어 신청인의 종합만족도가 피신청인의 종합만족

도보다 높게(+3.9점) 나타났다. '07년 대비, 신청인의 만족도는 1.9점 상승하였으며, 피신청인은 비슷한 수준을 유지(-0.2점)하였다.

#### 2) 차원별 중요도

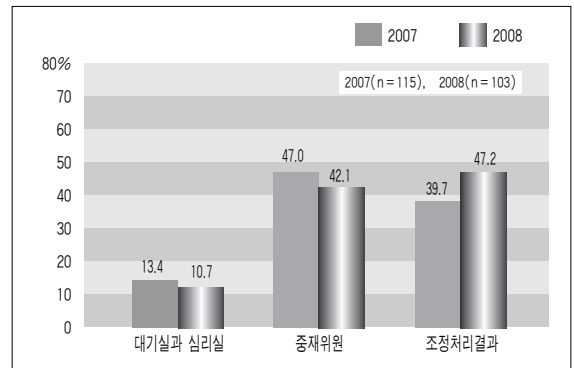
차원별 중요도는 각 차원별(신청인 5개 차원, 피신청인 3개 차원) 만족도 응답 점수와 언론중재위원회 체감만족도(전반적 만족도) 응답 점수와의 상관관계 통계기법을 통해 상관계수를 구한 후, 상관계수<sup>2</sup>의 합에 대한 각 차원의 상관계수<sup>2</sup> 값의 비율로 산출되었다.

〈신청인〉 차원별 중요도(가중치)



신청인의 차원별 중요도(가중치)를 살펴보면, 신청인은 『조정 처리결과』(29.8%)와 『중재위원』(27.0%) 차원을 다른 차원보다 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

〈피신청인〉 차원별 중요도(가중치)



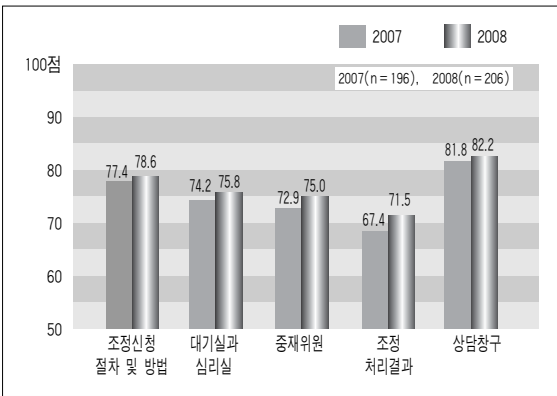
한편, '07년 대비 『대기실과 심리실』(+6.0%)과 『조정 신청절차 및 방법』(+5.0%) 차원의 중요도가 상승한 반면, 『상담창구』(-6.9%)와 『중재위원』(-3.6%) 차원의 중요도는 하락하였다.

피신청인의 차원별 중요도(가중치)를 살펴보면, 『조정 처리결과』(47.2%)와 『중재위원』(42.1%) 차원을 『대기실과 심리실』(10.7%) 차원의 중요도가 상대적으로 높게 나타났다. '07년 대비 『조정 처리결과』 차원의 중요도가 상승(+7.5%)한 반면, 『중재위원』 차원의 중요도는 하락(-4.9%)하였다.

### 3) 차원별 만족도

차원별 만족도는 각 차원별 만족도 응답 점수(5점 만점)를 100점 만점으로 환산하여 측정된 점수이다.

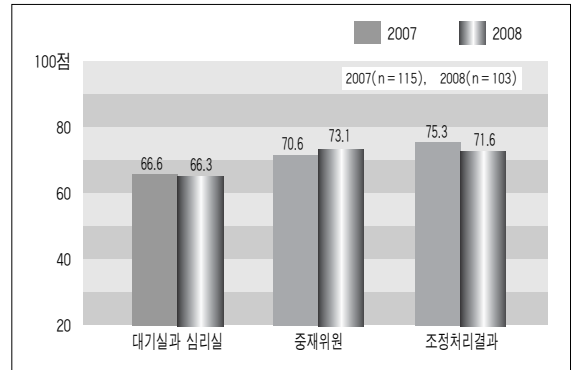
〈신청인〉 차원별 만족도



신청인의 각 차원별 만족도를 살펴보면, 『상담창구』 차원에 대한 만족도가 82.2점으로 타 차원에 비해 상대적으로 높게 나타났으며, 『조정 신청절차 및 방법』 차원은 78.6점, 『대기실과 심리실』 차원은 75.8점, 『중재위원』 차원은 75.0점으로 나타났다. 한편, 『조정 처리결과』 차원은 71.5점으로 5개 차원 중에서 가장 낮게 나타났다. '07년 대비 5개 항목 모두 만족도가 상승하였으며, 특히 『조정 처리결과』(+4.1점)

차원의 만족도가 상대적으로 높은 상승폭을 보였다.

〈피신청인〉 차원별 만족도



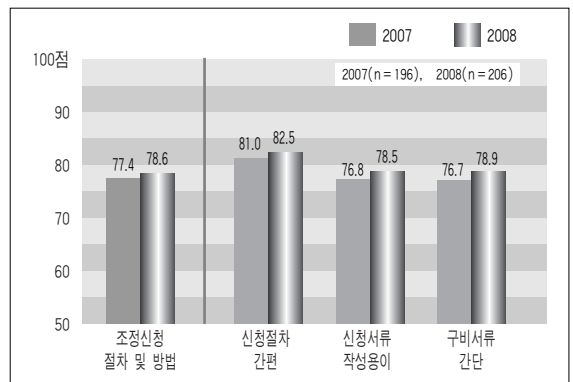
피신청인의 각 차원별 만족도를 살펴보면, 『중재위원』 차원의 만족도가 73.1점으로 가장 높게 나타났으며, 『조정 처리결과』 차원은 71.6점, 『대기실과 심리실』 차원은 66.3점으로 나타났다.

한편, '07년 대비 『중재위원』 차원의 만족도는 다소 상승(+2.5점)한 반면, 『조정 처리결과』 차원의 만족도는 하락(-3.7점)하였다.

### 4) 항목별 만족도

#### (1) 조정신청절차 및 방법

〈신청인〉 『조정신청 절차 및 방법』 항목별 만족도

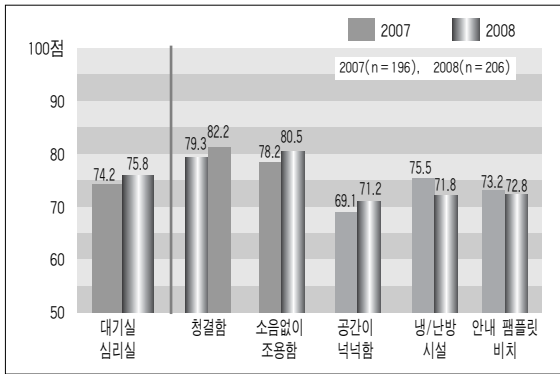


신청인의 『조정 신청절차 및 방법』 차원의 만족도는 78.6점으로 조사되어 '07년(77.4점)과 비슷한 수준을 유지(+1.2점)하였다. 항목별로 살펴보면, “신청절차 간편” 항목에 대한 만족도가 82.5점으로 가장 높았고, “조정 신청시 구비서류 간단” 항목은 78.9점, “신청서류 작성 용이” 항목은 78.5점인 것으로 조사되었다.

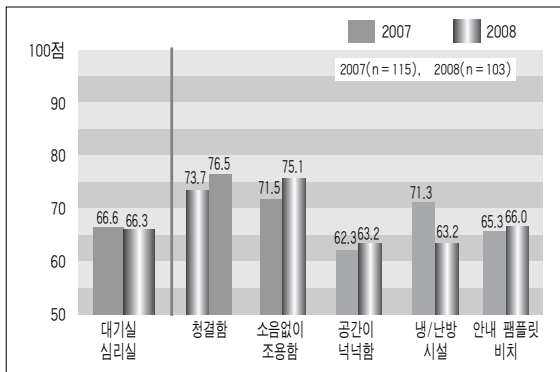
한편, '07년 대비 3개 항목 모두 만족도가 약 1~2점 가량 상승하였다.

(2) 대기실과 심리실

〈신청인〉 『대기실과 심리실』 항목별 만족도



〈피신청인〉 『대기실과 심리실』 항목별 만족도



『대기실과 심리실』 차원의 만족도를 살펴보면, 신

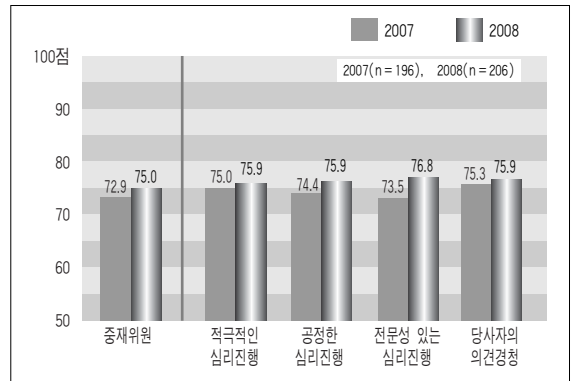
청인은 75.8점, 피신청인은 66.3점으로 조사되어 신청인이 피신청인에 비해 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

항목별로 살펴보면 신청인과 피신청인 모두 “청결함”(신청인 82.2점, 피신청인 76.5점), “소음없이 조용함”(신청인 80.5점, 피신청인 75.1점) 항목에 대한 만족도가 높게 나타났다.

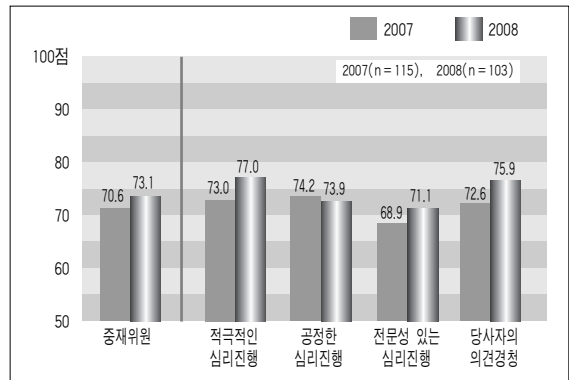
한편, '07년 대비 신청인과 피신청인 모두 “냉/난방 시설” 항목의 만족도가 대체로 하락(신청인 -3.7점, 피신청인 -8.1점)한 것으로 나타나 이에 대한 개선이 필요할 것으로 보인다.

(3) 중재위원

〈신청인〉 『중재위원』 항목별 만족도



〈피신청인〉 『중재위원』 항목별 만족도



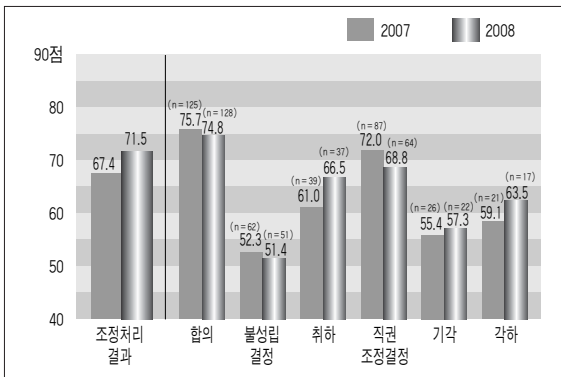
『중재위원』 차원의 만족도를 살펴보면, 신청인은 75.0 점, 피신청인은 73.1점으로 신청인의 중재위원에 대한 만족도가 다소 높게 나타났으며, '07년 대비 신청인(+21점)과 피신청인(+25점) 모두 만족도가 상승하였다.

『중재위원』 차원의 만족도를 항목별로 살펴보면, 신청인은 “전문성 있는 심리진행”(76.8점) 항목의 만족도가 가장 높게 나타난 반면, 피신청인은 71.1점으로 가장 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

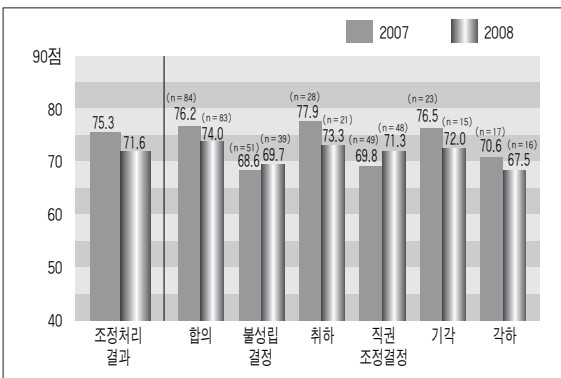
한편, '07년 대비 신청인은 “전문성 있는 심리진행”(+3.3점) 항목이, 피신청인은 “적극적인 심리진행”(+4.0점) 항목의 만족도가 다른 항목에 비해 상승폭이 높았다.

#### (4) 조정 처리결과

〈신청인〉 『조정 처리결과』 항목별 만족도



〈피신청인〉 『조정 처리결과』 항목별 만족도



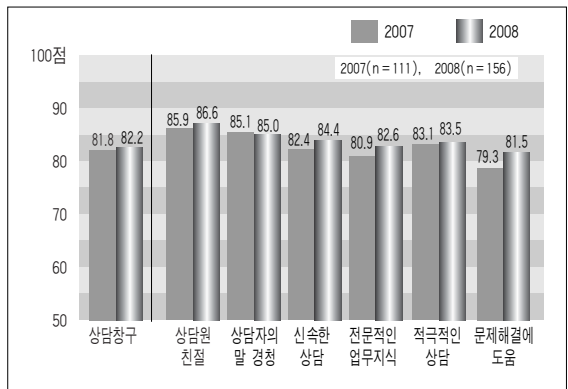
『조정 처리결과』 차원의 만족도는 신청인이 71.5점, 피신청인이 71.6점으로 조사되어 신청인과 피신청인 간에 별 차이가 없는 것으로 나타났다.

항목별로는 신청인과 피신청인 모두 “합의”(신청인 74.8점, 피신청인 74.0)인 경우에 가장 만족도가 높게 나타났다. 이어 신청인은 “직권조정결정”(68.8점), “취하”(66.5점), 피신청인은 “취하”(73.3점), “기각”(72.0점), “직권조정결정”(71.3점)순으로 만족도가 높게 나타났다. 또한, 신청인은 “불성립 결정”(51.4점), “기각”(57.3점)인 경우에, 피신청인은 “각하”(67.5점), “불성립 결정”(69.7점)인 경우에 만족도가 낮은 것으로 나타났다. (“기각”, “각하”인 경우 샘플 수가 많지 않아 해석상 주의를 요함)

한편, 신청인은 “취하”( +5.5점)된 경우의 만족도가 상승한 반면, 피신청인은 “취하”( -4.6점)일 경우의 만족도가 하락하였다.

#### (5) 상담창구

〈신청인〉 『상담창구』 항목별 만족도

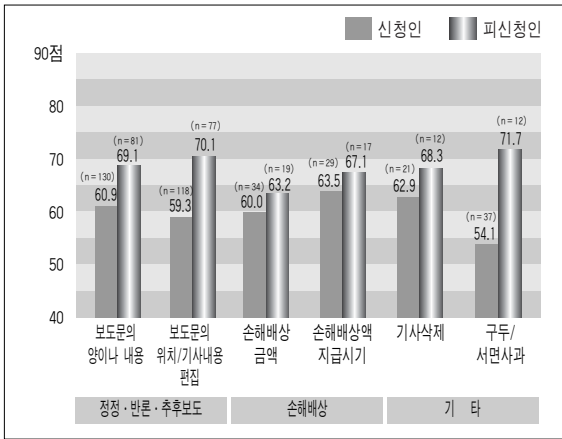


신청인의 『상담창구』 차원의 만족도는 82.2점으로, '07년(81.8점)과 비슷한 수준(+0.4점)으로 나타났다.

항목별로 살펴보면, “상담원 친절”(86.6점)과 “상담자의 말 경청”(85.0점) 항목의 만족도가 높게 나타났으며, '07년 대비 항목 전반에 걸쳐 만족도가 다소 상승하여 고른 만족도 분포를 나타냈다.

2. 조정·중재 처리결과와 평가

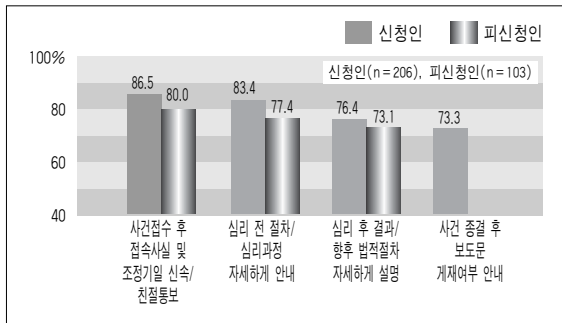
『피해구제방법』 항목별 만족도



피해구제 방법에 대한 만족도를 조사해 본 결과, 정정·반론·추후보도인 경우에는 신청인과 피신청인 모두 “보도문의 양이나 내용”, “보도문의 위치/기사제목 편집”에 대해 각각 비슷한 수준의 만족도를 보였다. 한편, 손해배상인 경우에는 신청인과 피신청인 모두 “손해배상액 지급시기”(신청인 63.5점, 피신청인 67.1점)에 대한 만족도가 “손해배상 금액”(신청인 60.0점, 피신청인 63.2점)보다 높게 나타났다.

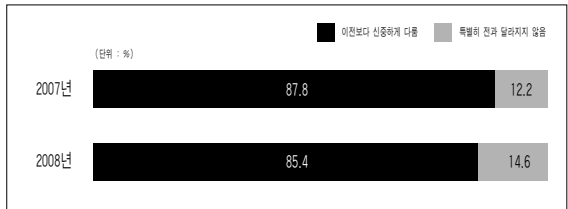
또한, 정정·반론·추후보도 및 손해배상 이외의 기타 처리결과에 대한 만족도를 살펴보면 신청인은 “기사삭제”인 경우에, 피신청인은 “구두/서면 사과”인 경우에 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

『절차 안내』 항목별 만족도



『절차 안내』 차원의 항목별 만족도를 조사한 결과, 신청인과 피신청인 모두 “사건 접수 후 접수사실 및 조정기일 신속, 친절하게 통보” 항목의 만족도가 각각 86.5점, 80.0점으로 가장 높게 나타났다. 한편, 신청인은 “사건 종결 후 보도문 게재여부 안내”(73.3점), 피신청인은 “심리 후 결과 및 향후 법적절차 자세하게 설명”(73.1점) 항목의 만족도가 여타 항목에 비해 낮은 것으로 나타나 조정절차 후 안내를 강화해야 할 것으로 보인다.

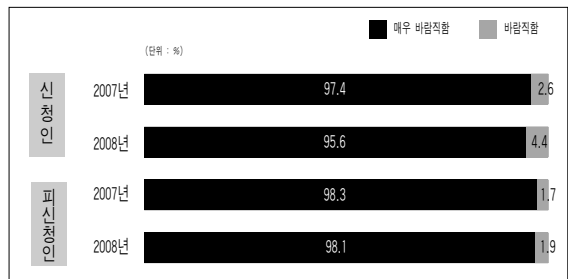
〈피신청인〉 심리참석 후 기사 작성, 편집 태도 변화



언론중재위원회의 심리 참석 후 기사 작성이나 편집 태도의 변화 여부에 대해 피신청인 103명 중 85.4%(88명)가 “이전보다 신중하게 다룸”이라고 응답하여 조정심리 참석 후에도 “특별히 전과 달라지지 않음”이라고 응답한 비율(14.6%, 15명)보다 월등하게 높은 결과를 나타냈다. 이 같은 결과를 고려해 볼 때 언론중재제도가 취재보고과정의 개선에 이바지하고 있는 것으로 평가된다.

3. 언론중재위원회의 필요성에 대한 인식

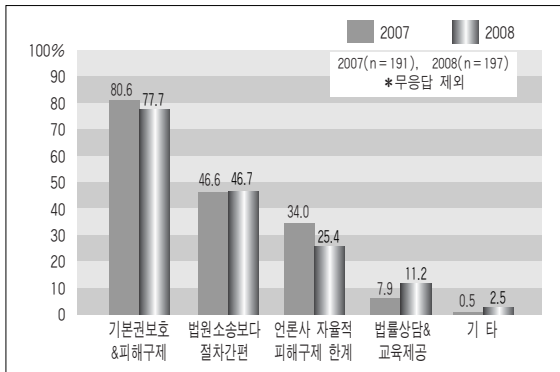
언론중재위원회 필요 여부



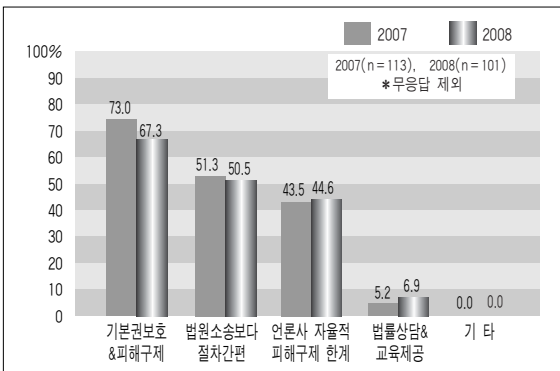
언론보도 분쟁해결을 위하여 언론중재위원회가 '필요하다'고 응답한 비율은 신청인 95.6%(197명), 피신청인 98.1%(101명)로, 신청인과 피신청인 절대 다수가 언론중재위원회의 필요성에 대해 공감하고 있는 것으로 나타났다.

언론중재위원회가 필요한 이유에 대하여 신청인(77.7%)과 피신청인(67.3%) 모두 "국민의 기본권 보호와 언론보도로 인한 피해구제를 위해"라고 응답한 비율이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 "법원소송보다 절차가 간편하고 비용도 들지 않으므로"(신청인 46.7%, 피신청인 50.5%), "언론사의 자율적인 피해구제로는 한계가 있으므로"(신청인 25.4%, 피신청인 44.6%) 등의 순으로 나타났다.

〈신청인〉 언론중재위원회 필요 이유 - 복수응답



〈피신청인〉 언론중재위원회 필요 이유 - 복수응답



#### 4. 언론중재위원회 이미지

〈신청인〉 언론중재위원회에 대한 속성별 이미지('07년 대비)

속성	연도	단위: %		
		긍정	보통	부정
국민의 인격권 보호	2007	66.9	28.1	4.6
	2008	71.8	20.9	5.8
믿음 (신뢰감)	2007	64.3	25.0	9.7
	2008	63.6	27.7	7.3
공익적/사회적 책임	2007	61.7	30.1	7.1
	2008	67.0	25.7	5.3
정직 & 공정	2007	62.2	26.5	11.2
	2008	61.7	28.6	7.8
친근감	2007	43.9	38.3	17.4
	2008	51.0	30.6	15.5
전반적으로 마음에 든다	2007	52.1	34.7	12.7
	2008	64.6	23.8	10.2

언론중재위원회 전반적인 이미지에 대하여 신청인의 64.6%, 피신청인의 41.7%가 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타났으며, 이는 신청인(+12.5%)과 피신청인(+3.4%) 모두 '07년 대비 긍정응답률이 상승한 수치이다.

〈피신청인〉 언론중재위원회에 대한 속성별 이미지('07년 대비)

속성	연도	단위: %		
		긍정	보통	부정
국민의 인격권 보호	2007	73.9	24.3	0.9
	2008	75.7	21.4	
믿음 (신뢰감)	2007	53.0	43.5	2.6
	2008	59.2	31.1	6.8
공익적/사회적 책임	2007	60.0	38.3	0.9
	2008	67.0	26.2	4.9
정직 & 공정	2007	52.2	40.0	7.0
	2008	49.5	37.9	9.7
친근감	2007	26.9	41.7	30.4
	2008	29.1	41.7	26.2
전반적으로 마음에 든다	2007	38.3	49.6	11.3
	2008	41.7	42.7	12.6

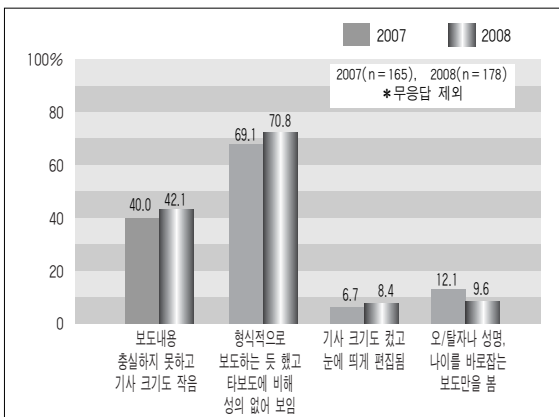
이미지 속성별로 살펴보면, 신청인과 피신청인 모두 “국민의 인격권을 보호하고 있다”(신청인 71.8%, 피신청인 75.7%) 항목에 대한 긍정응답률이 가장 높게 나타났으며, “공익적/사회적 책임을 다하고 있다”(신청인 67.0%, 피신청인 67.0%), “믿음(신뢰감)이 간다”(신청인 63.6%, 피신청인 59.2%), “정직하며 공정하다”(신청인 61.7%, 피신청인 49.5%), “친근감이 간다”(신청인 51.0%, 피신청인 29.1%) 순으로 나타났다.

위원회에 대한 이미지가 매년 개선되고 있는 것으로 조사되었으며, 특히 '07년 대비 신청인과 피신청인 모두 “공익적/사회적 책임을 다하고 있다” 항목의 긍정응답률이 7% 가량 증가하였다.

전체적으로 언론중재위원회가 언론분쟁 조정기구로서 “언론평해구제”라는 본연의 기능과 역할에 대해 뚜렷한 이미지를 전달하고 있는 것으로 보이며, 공공기관으로서의 사회적 책임에 대한 이미지도 양호한 것으로 조사되었다.

### 5. 신청인의 정정·반론보도에 대한 경험 여부 및 평가

〈신청인〉 조정신청 전 정정보도나 반론보도의 형식 및 내용에 대한 평가 -복수응답



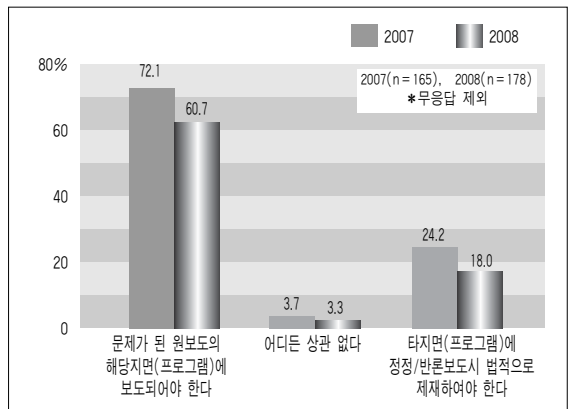
언론중재위원회에 조정신청 전, 신문(방송)에서 정정보도나 반론보도가 게재(방송)된 것을 본 적이 '있

다'고 응답한 신청인은 86.4%(178명), 게재(방송)된 것을 본 적이 '없다'고 응답한 신청인은 10.2%(21명)로 나타나, '07년과 큰 차이를 보이지 않았다.

조정신청 전 게재(방송)된 정정보도나 반론보도를 접해 본 적이 있다고 응답한 신청인 178명 중, 조정신청 전 정정보도나 반론보도문의 형식 및 내용에 대하여 '07년과 마찬가지로 “형식적인 보도이며 타 보도에 비해 성의 없어 보였다”(70.8%, 126명), “보도 내용이 충실하지 못하고 기사크기도 작았다”(42.1%, 75명)고 생각하는 신청인이 많은 것으로 나타났다.

한편 “기사 크기도 컸고 눈에 띄게 편집되었다”고 긍정적인 견해를 보인 신청인은 8.4%(15명)에 불과하여 신청인의 대다수가 정정·반론보도문의 형식 및 내용이 언론피해구제를 위해 적절하지 못했다고 평가하는 것으로 나타났다.

〈신청인〉 정정보도나 반론보도의 게재면(프로그램)에 대한 견해

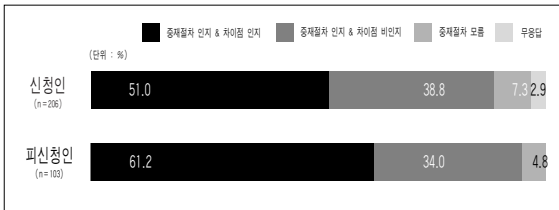


또한, 조정신청 전 게재(방송)된 정정보도나 반론보도를 본 적이 있다고 응답한 신청인 178명 중에서 정정보도나 반론보도가 원 보도가 실렸던 지면이 아닌, ‘바로잡습니다’, ‘고침’ 등의 고정란에 게재되거나 방송의 경우 원 프로그램이 아닌 시청자 옴부즈맨 프로그램에 보도되는 경우에 대하여, 60.7%(108명)가 “문제가 된 원 보도의 해당지면에

보도되어야 한다”라고 응답하였으며, 18.0%(32명)는 “다른 지면이나 프로그램에 정정보도나 반론보도가 되면 법적으로 제재해야 한다”라고 응답하였다. 한편, “어디든 상관없다”라고 응답한 비율은 3.3%(6명)에 불과하였다.

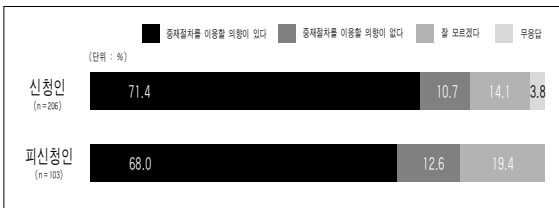
## 6. 중재절차에 관한 사항

중재절차 인지 여부



언론중재위원회에 조정절차와 별개로 중재절차(피해자와 언론사가 사전에 합의하여 언론중재위원회의 최종 판단에 따르기로 하는 절차)가 있다는 사실을 알고 있는지 여부에 대해 신청인의 89.8%, 피신청인의 95.2%는 중재절차에 대하여 “알고 있다”고 응답하였다. 이 중 신청인의 51.0%, 피신청인의 61.2%는 “조정과 중재절차의 차이점도 알고 있다”고 응답한 것으로 나타났다.

중재절차 향후 이용의향

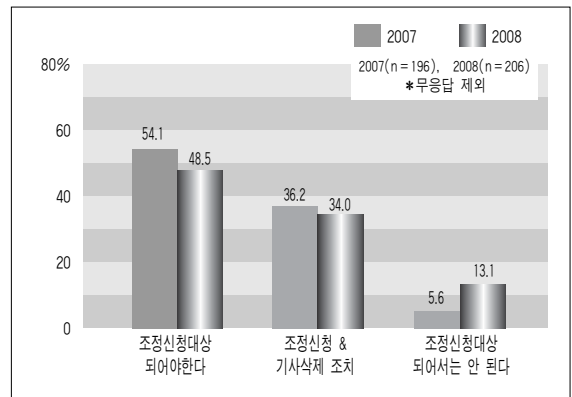


향후 언론중재위원회를 이용하게 될 경우 조정이나 중재절차를 통해 분쟁 해결의향이 있는지에 대해서는 신청인의 71.4%, 피신청인의 68.0%가 “중재절

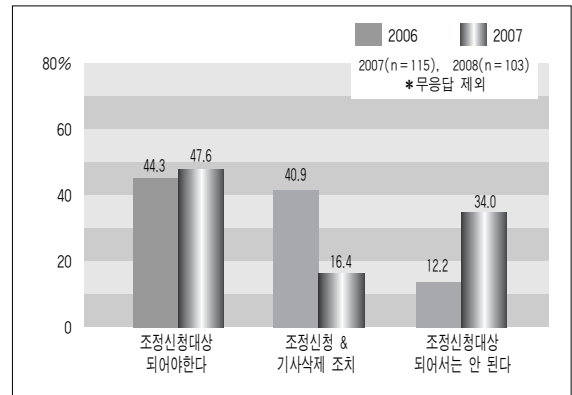
차를 이용할 의향이 있다”, 신청인의 10.7%, 피신청인의 12.6%가 “중재절차를 이용할 의향이 없다”고 응답하여 중재절차 이용의향이 높은 것으로 나타났다.

## 7. 포털사이트, IPTV 등에 관한 사항

〈신청인〉 포털사이트 뉴스 조정대상 포함 견해



〈피신청인〉 포털사이트 뉴스 조정대상 포함 견해

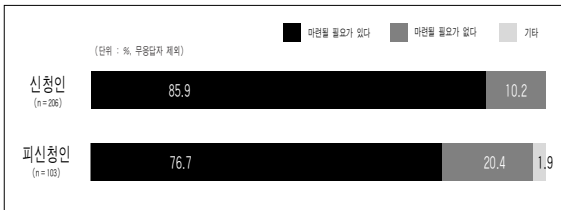


현행 「언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률」에서는 포털사이트 뉴스에 대한 조정 신청이 불가능한데, 이에 대하여 신청인의 48.5%, 피신청인의 47.6%가 포털사이트 뉴스도 “조정신청 대상이 되어야 한다”고 응답하였으며, 신청인의 34.0%, 피신청인의 16.4%는 “조정 신청은 물론, 기사 삭제 조치를 취할

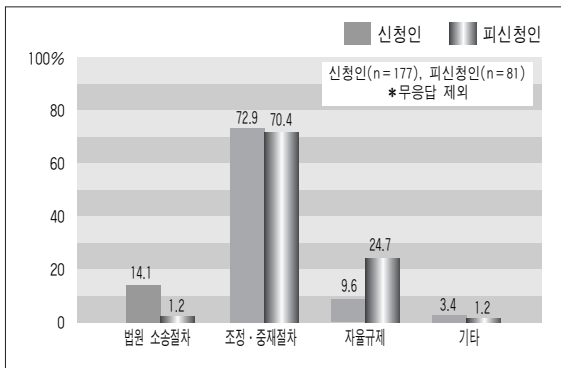
수 있어야 한다”고 응답하여 신청인의 82.5%, 피신청인의 64.0%가 포털사이트 뉴스도 언론중재법의 적용 대상이 되어야 한다고 생각하는 것으로 조사되었다.

한편, '07년 대비 피신청인의 경우, “조정신청 대상이 되어서는 안된다”고 응답한 비율이 20.0% 이상 증가한 것으로 나타났는데, 이는 조사기간 중 ‘사이버모욕죄’ 도입 등 인터넷매체의 규제에 대한 부정적 여론이 영향을 미쳤기 때문으로 조사기관은 분석했다.

IPTV에 대한 피해구제 절차 마련 필요성



IPTV 피해에 대한 효과적인 구제 방법



인터넷 멀티미디어 방송(IPTV)이 지상파 방송을 실시간으로 전송, 다시보기(VOD) 서비스를 제공하여 포털과 유사하게 언론보도를 매개함으로써 인격권 침해 등의 피해가 발생할 경우, 이를 구제할 수 있도록 조정·중재신청이나 별도의 법적구제 절차가 마련되어야 하는지 여부에 대하여, 신청

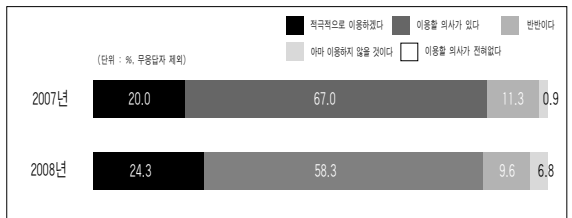
인의 85.9%(177명), 피신청인의 76.7% (81명)가 “법적구제 절차가 마련될 필요가 있다”고 응답하였다.

IPTV에 방송된 내용으로 인해 인격권 침해 등의 피해가 발생한 경우, 조정·중재신청이나 별도의 법적구제 절차가 필요하다고 응답한 신청인 177명, 피신청인 81명 중에서 신청인의 72.9%, 피신청인의 70.4%가 포털이나 IPTV와 같이 언론보도를 매개하는 매체에 대한 피해구제 방법으로 “언론중재위원회 조정·중재절차”가 가장 효과적이라고 응답한 것으로 나타났다.

한편, 언론중재위원회 조정·중재절차 외 전달, 또는 매개된 기사에 대한 효과적인 구제방법에 대하여 신청인은 “법원 소송절차” (14.1%), 피신청인은 “심의기구를 통한 자율규제”(24.7%)라고 응답하였다.

8. 피신청인의 언론중재위원회 상담센터·교육프로그램 향후 이용의향

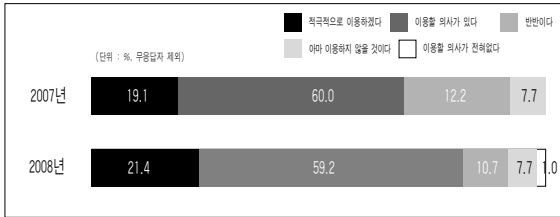
〈피신청인〉 언론중재위원회 상담센터 향후 이용의향



변호사 등 전문 상담인으로 구성된 언론중재위원회 상담센터에 대한 향후 이용의향을 살펴보면, 피신청인의 82.6%(85명)가 “이용할 의사가 있다”고 응답하였으며, 이 중 24.3%(25명)는 “적극적으로 이용하겠다”고 응답한 것으로 나타났다.

'07년(87.0%) 대비 향후 언론중재위원회 상담센터를 이용하겠다는 비율이 다소 감소(-4.4%)하였다.

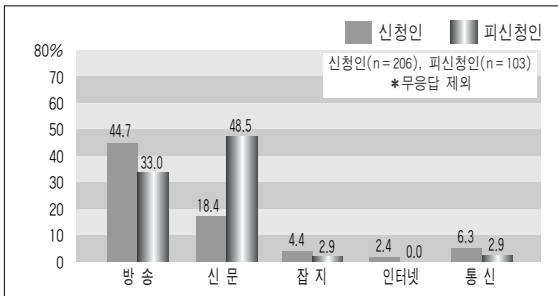
〈피신청인〉 언론중재위원회 교육프로그램 향후 이용의향



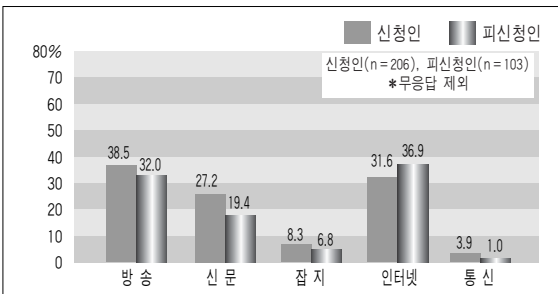
언론보도에 따른 분쟁 대처방안 등 언론중재위원회 교육프로그램에 대한 향후 이용의향을 살펴보면, 피신청인의 80.6%(83명)가 이용의향이 있다고 응답하였으며, 이 중 “적극적으로 이용하겠다”고 응답한 비율이 21.4%(22명)로 지난해보다 다소 증가하였다. 한편, “(아마) 이용하지 않을 것이다”고 응답한 비율은 8.7%(9명)로 나타났다.

9. 언론매체에 대한 견해

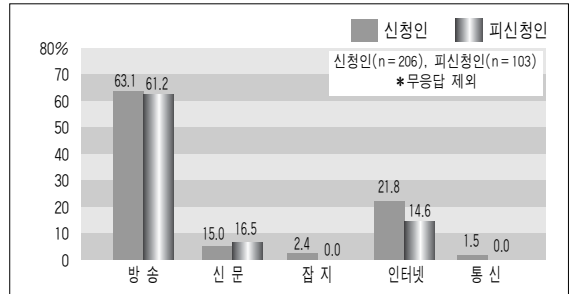
인격권 보호 - 복수응답



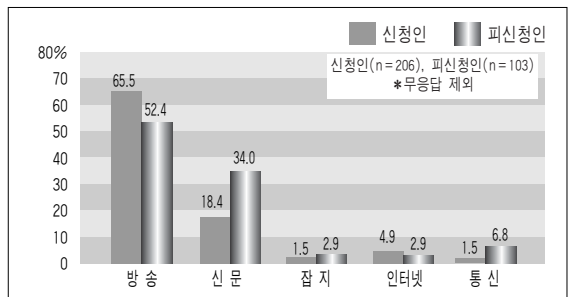
오보로 인한 피해 - 복수응답



여론형성에 미치는 영향력 - 복수응답



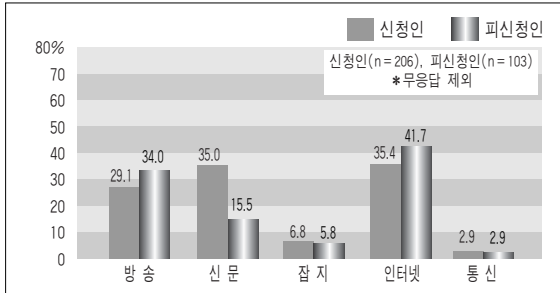
공공성, 공익적 - 복수응답



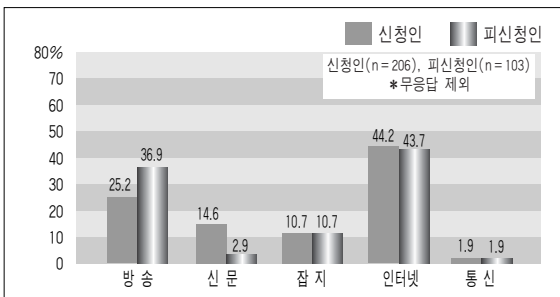
인격권 보호가 가장 잘 이루어지고 있는 매체에 대하여 신청인은 “방송”(44.7%), 피신청인은 “신문”(48.5%)이라고 응답한 비율이 가장 높게 나타나 상반된 견해를 보였다. 이는 피신청인 응답자 중 인쇄매체 종사자가 다수(68.0%)를 차지하고 있는 특성이 반영된 결과인 것으로 보이며, 언론매체의 특징에 대한 견해를 묻는 항목 전반에서 이와 같은 피신청인 응답자의 특성이 영향을 미쳤을 것으로 판단된다.

한편, 오보로 인한 피해가 크다고 생각하는 매체에 대해서는 신청인과 피신청인 모두 “방송”(신청인 36.9%, 피신청인 32.0%)과 “인터넷”(신청인 31.6%, 피신청인 36.9%)이라고 응답한 비율이 높게 나타났다. 또한, 여론형성에 미치는 영향력과 공공성, 공익적 측면이 강하다고 생각하는 매체에 대해서는 신청인과 피신청인 모두 “방송”이라고 응답한 비율이 타매체에 비해 매우 높게 나타났다.

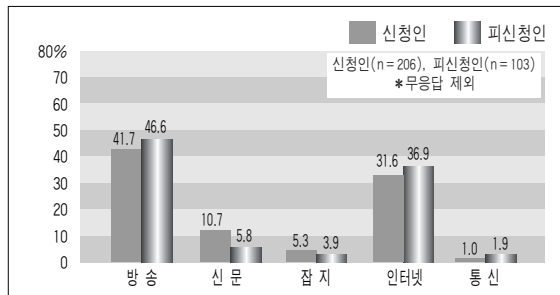
명예훼손 - 복수응답



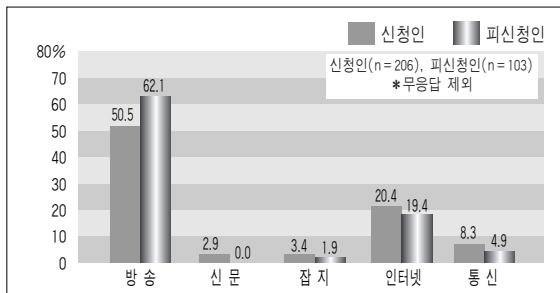
사생활(프라이버시) 침해 - 복수응답



초상권, 성명권 침해 - 복수응답



음성권 침해 - 복수응답



명예훼손 피해가 가장 크다고 생각되는 매체에 대하여 신청인은 “인터넷”(35.4%), “신문”(35.0%), “방송”(29.1%)이라고 응답한 비율이 높게 나타났으며, 피신청인은 “인터넷”(41.7%)과 “방송”(34.0%)이라고 응답한 비율이 높게 나타났다. 또한, 사생활(프라이버시권) 침해 피해가 가장 크다고 생각하는 매체에 대해서는 신청인과 피신청인 모두 “인터넷”(신청인 44.2%, 피신청인 43.7%)과 “방송”(신청인 25.2%, 피신청인 36.9%)이라고 응답한 비율이 높게 나타났으며, 초상권, 성명권 침해 피해가 가장 크다고 생각하는 매체에 대해서도 신청인과 피신청인 모두 “방송”(신청인 41.7%, 피신청인 46.6%)과 “인터넷”(신청인 31.6%, 피신청인 36.9%)이라고 응답한 비율이 높게 나타났다.

한편, 음성권 침해 피해가 가장 크다고 생각하는 매체에 대해서는 신청인과 피신청인 모두 “방송”(신청인 50.5%, 피신청인 62.1%)이라고 응답한 비율이 높게 나타났다.

### 10. 상담이용자 이용만족도 조사결과

언론중재위원회에 언론분쟁 상담을 신청하기 전에 취한 조치를 묻는 질문에 대하여 전체 응답자 389명 중에서 “바로 언론중재위원회에 상담 신청”한 경우가 67.1%(261명)로 가장 많았으며, 그 다음으로 “해당 언론사에 먼저 연락한 뒤 언론중재위원회에 상담”(26.5%, 103명)으로 나타났다.

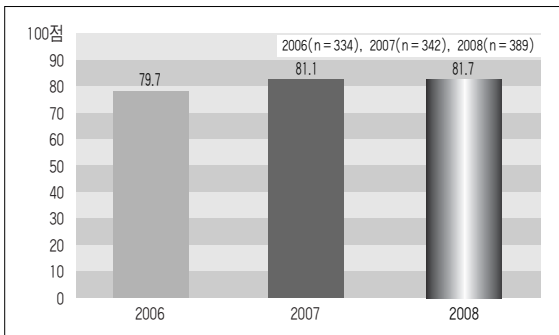
분쟁 이후 바로 언론중재위원회의 상담창구를 이용한 상담이용자 261명 중에서, “언론중재위원회가 언론피해를 담당하는 주요기관”이라는 이유로 상담창구를 바로 이용한 상담신청인이 76.2% (199명)로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 그 뒤로 “주변 사람의 추천으로”(18.0%, 47명), “언론중재위원회의 광고

를 본 적이 있어서”(7.3%, 19명), “과거 이미 언론중재위원회를 이용해본 적이 있어서”(3.1%, 8명) 등의 순으로 나타났다.

한편, 다른 상담 후 언론중재위원회 상담창구를 이용한 응답자 128명을 대상으로 언론중재위원회 상담창구를 이용하게 된 배경에 대하여 질문한 결과, “다른 상담 후 만족할 만한 상담결과를 얻지 못해서”라고 응답한 비율이 70.3%(90명)로 가장 높았으며, “다른 상담기관에서 추천해 줌”(12.5%, 16명), “다른 상담기구보다 전문성과 신뢰도가 높아서”(7.0%, 9명), “주변 사람의 추천으로”, “방송 후 대응방법을 찾고자”, “사실과 다른 보도내용의 조정을 위해”(각 5.5%, 7명) 등의 순으로 나타났다.

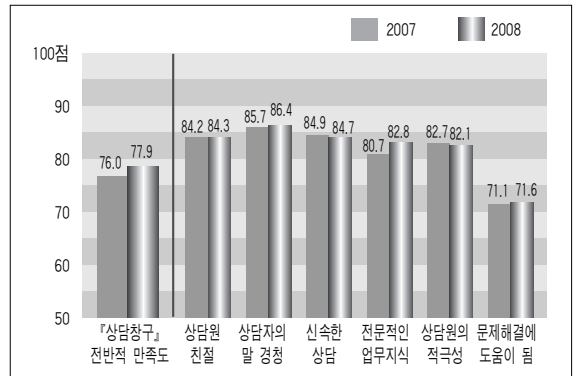
언론중재위원회에 언론피해상담을 신청하는 방법을 살펴보면, 전체 응답자의 389명 중 83.3% (324명)가 “전화상담”을 이용하였으며, 그 다음으로 “방문상담” 13.9%(54명), “인터넷을 통한 상담” 8.2%(32명) 순으로 나타났다.

상담이용자 종합만족도



각 항목별 평가점수(5점 만점)에 각각의 항목과 체감만족도의 상관계수<sup>2</sup> 값을 이용하여 산출된 중요도를 가중치로 부여하여 산출한 상담이용자의 '08년 종합만족도는 81.7점으로 조사되었으며, 이는 '07년(81.1점)과 비슷한 수준(+0.6점)이다.

『상담창구』 항목별 만족도



언론중재위원회 상담이용자의 『상담창구』에 대한 전반적 만족도는 77.9점으로 조사되어, '07년(76.0점) 대비 다소 상승(+1.9점)하였다.

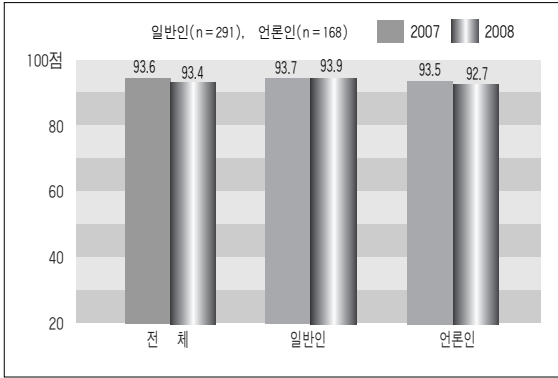
항목별로 살펴보면, “상담자의 말 경청” 항목이 86.4점으로 '07년에 이어 가장 높은 만족도를 보였으며, “신속한 상담”(84.7점)과 “상담원 친절”(84.3점) 항목도 상대적으로 높은 수준을 보인 것으로 나타났다. 반면, “문제 해결에 도움” 항목은 71.6점으로 타 항목에 비해 낮은 만족도를 보였다.

## 11. 교육수강자 이용만족도 조사결과

언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 언론중재위원회 교육수강자 중 일반인의 95.5%(278명), 언론인의 99.4%(167명)가 “알고 있다”고 응답하였다. 일반인의 10.7%, 언론인의 15.5%는 “정확히 알고 있다”고 응답하였으며, 일반인의 51.2%, 언론인의 73.8%는 “대충은 알고 있다”고 응답하였다. 전반적으로 언론인이 일반인 대비 “정확히/대충은 알고 있다”는 비율이 30.0% 가량 높게 나타났는데, 이는 언론사 등 관련 업계에 근무하는 언론인의 직업적 특성 때문인 것

으로 보인다.

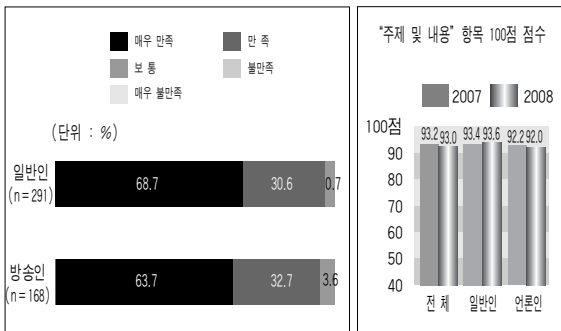
교육수강자 종합만족도



각 항목별 평가점수(5점 만점)에 각각의 항목과 체감만족도의 상관계수<sup>2</sup> 값을 이용하여 산출된 중요도를 가중치로 부여하여 교육수강자 종합만족도를 산출하였다. 이러한 방법으로 산출된 교육수강자의 종합만족도는 93.4점으로, '07년(93.6점)과 비슷한 수준을 유지(-0.2점)하였다.

한편, 일반인의 종합만족도는 93.9점, 언론인의 종합만족도는 92.7점으로, 일반인과 언론인 간에 큰 차이를 보이지 않았다.

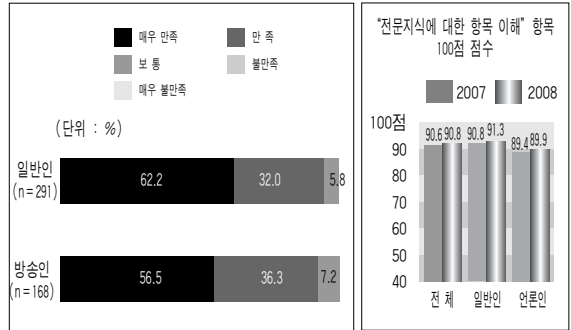
“주제 및 내용” 항목 만족도



“주제 및 내용” 항목에 대하여 일반인은 99.3%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 93.6점의 만족도 수준을 보였으며, 언론인은 96.4%가 ‘(매우) 만족’ 한다고

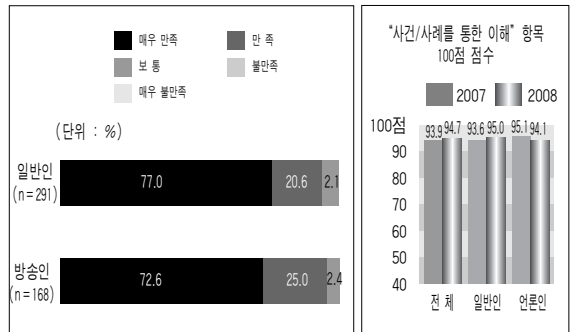
응답하여 92.0점으로 나타났다.

“전문지식에 대한 이해” 항목 만족도



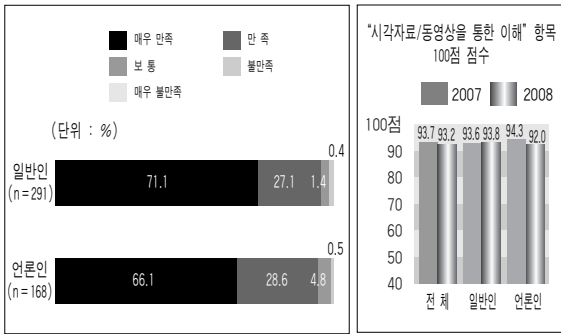
“전문지식에 대한 이해” 항목에 대하여 일반인은 94.2%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 91.3점의 만족도 수준을 보였으며, 언론인은 92.8%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 89.9점의 만족도 수준을 보였다.

“사건/사례를 통한 이해” 항목 만족도



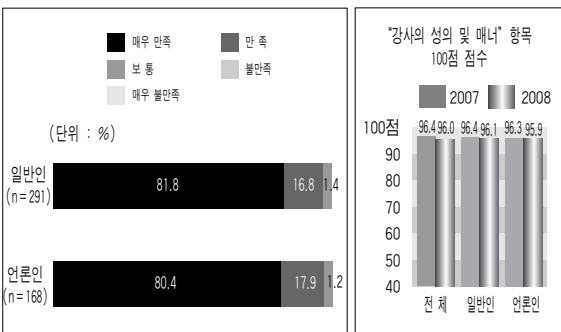
“사건/사례를 통한 이해” 항목에 대하여 일반인은 97.6%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 95.0점의 만족도 수준을 보였으며, 언론인은 97.6%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 94.1점의 만족도 수준을 보였다. 이로 미루어 볼 때, 일반인과 언론인 모두 언론중재위원회가 실시하는 교육에서 사건/사례를 적절히 활용하고 있다고 평가하는 것으로 판단된다.

“시각자료/동영상을 통한 이해” 항목 만족도



“시각자료/동영상을 통한 이해” 항목에 대하여 일반인은 98.2%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 93.8점의 만족도 수준을 보였으며, 언론인은 94.7%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 92.0점의 만족도 수준을 보였다. 언론인은 ‘07년 대비 만족도 수준이 다소 하락(-2.3점)하였으나, 일반인과 언론인 모두 언론중재위원회가 실시하는 교육에서 시각자료나 동영상 등을 적절히 활용하고 있다고 평가하는 것으로 나타났다.

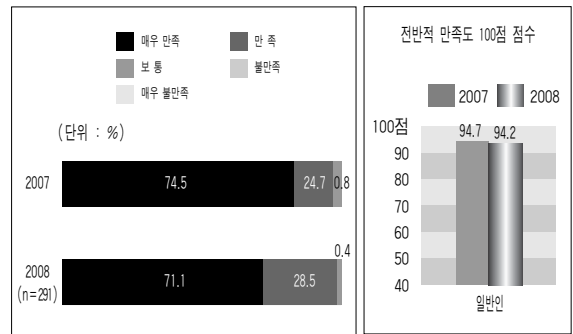
“강사의 성의 및 매너” 항목 만족도



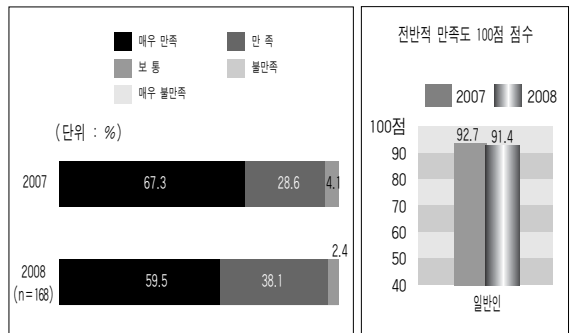
“강사의 성의 및 매너” 항목에 대하여 일반인은 98.6%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 96.1점의 만족도 수준을 보였으며, 언론인은 98.3%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 95.9점의 만족

도 수준을 보여 5개 항목 중 가장 높은 만족도 수준을 보였다. 이로 미루어 볼 때, 일반인과 언론인 모두 강사가 성의 있고 매너 있는 자세로 교육을 진행하고 있다고 생각하는 것으로 판단된다.

〈일반인〉 교육프로그램 전반적 만족도



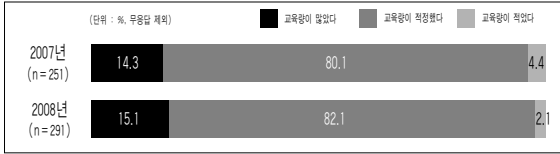
〈언론인〉 교육프로그램 전반적 만족도



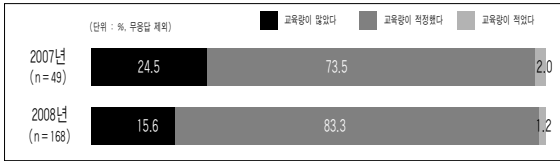
언론중재위원회 교육프로그램의 전반적 만족도를 살펴보면, 일반인의 99.6%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 94.2점의 만족도 수준을 보였으며, 언론인은 97.6%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 91.4점의 만족도 수준을 보였다.

’07년 대비 일반인의 교육프로그램에 대한 전반적 만족도는 비슷한 수준을 유지한 반면, 언론인은 ‘매우 만족’ 한다고 응답한 비율이 감소(-7.8%)하여 전반적 만족도가 다소 하락(-1.3점)한 것으로 나타났다.

〈일반인〉 교육시간내 이루어지는 교육량의 적절성

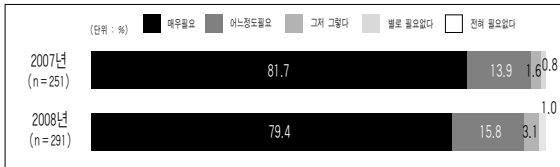


〈언론인〉 교육시간내 이루어지는 교육량의 적절성

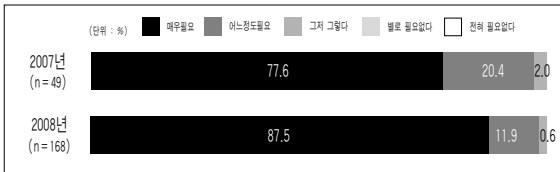


언론중재위원회 교육프로그램의 교육량에 대하여, 일반인의 82.1%(239명), 언론인의 83.3%(140명)가 “교육시간 대비 교육량이 적정하다”고 응답하였다. '07년 대비 교육량이 적절했다고 응답한 언론인의 비율이 9.8% 증가한 것으로 나타났다.

〈일반인〉 언론중재위원회 교육 필요 여부

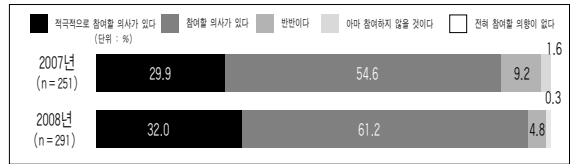


〈언론인〉 언론중재위원회 교육 필요 여부

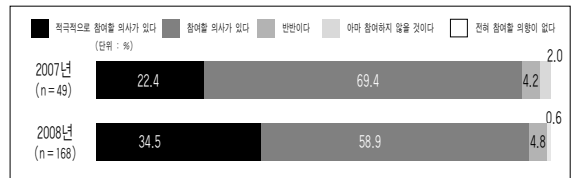


일반인의 95.2%(277명), 언론인의 99.4%(167명)가 언론중재위원회 교육이 “(매우/어느 정도) 필요하다”고 응답하여 언론중재위원회에서 실시하는 교육에 대해 긍정적인 의견을 보였으며, 언론인의 경우 '07년에 비해 위원회 교육이 “매우 필요하다”고 응답한 비율이 9.9% 높게 나타났다.

〈일반인〉 향후 언론중재위원회 교육 참여 의향



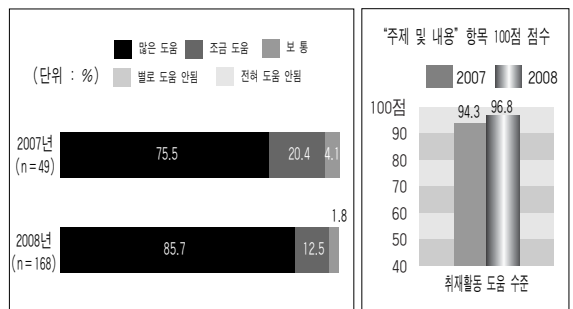
〈언론인〉 향후 언론중재위원회 교육 필요 여부



향후 언론중재위원회 교육프로그램 참여의향을 살펴보면, 일반인의 93.2%(271명)가 “참여할 의향이 있다”고 응답하였으며, 이 중 32.0%(93명)는 “적극적으로 참여하겠다”고 응답하였다.

또한, 언론인의 93.4%(157명)가 “참여할 의향이 있다”고 응답하였으며, 이 중 “적극적으로 참여하겠다”고 응답한 비율이 34.5%로 전년도보다 12.1% 높게 나타났다.

〈언론인〉 『취재활동』에 대한 도움 수준



언론인의 98.2%(165명)가 언론중재위원회 교육이 향후 취재보도에 “(많은/조금) 도움이 될 것”이라고 긍정적으로 응답하였으며, 특히 '07년 대비 “많은 도움이 될 것”이라고 응답한 비율이 크게 증가(+10.2%)하였다. 한편, 언론중재위원회 교육이 취재활동에 도움이 되는가에 대한 만족도 점수는 96.8점으로 나타났다. □